



FICHA IDENTIFICATIVA

Datos de la Asignatura

Código	35839
Nombre	Comportamiento del Consumidor
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2021 - 2022

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1313 - Grado de Administración y Dirección de Empresas	Facultad de Economía	3	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
1313 - Grado de Administración y Dirección de Empresas	44 - Asignaturas Obligatorias del IC: Dirección Comercial	Optativa

Coordinación

Nombre	Departamento
MOLINER VELAZQUEZ, BEATRIZ	43 - Comercialización e Investigación de Mercados

RESUMEN

La asignatura *Comportamiento del Consumidor* es una asignatura obligatoria de la intensificación curricular Dirección Comercial, propia de la materia Conocimiento del Mercado y del Consumidor. Posee carácter semestral y consta de un total de 6 créditos repartidos en 3 créditos teóricos y 3 prácticos.

Esta asignatura se considera fundamental en la especialización en marketing. Existe un amplio volumen de investigación teórica y empírica que avala el desarrollo del estudio del comportamiento del consumidor dentro de la disciplina del marketing. Al mismo tiempo, en las últimas décadas, las prácticas comerciales han sufrido cambios significativos, que se desarrollan paralelamente al aumento de la complejidad del mercado. Esta complejidad ha favorecido, en el contexto de la comercialización, el desarrollo de la vertiente estratégica del marketing, que tiene como una de sus funciones fundamentales el análisis y comprensión de los consumidores. Una planificación de marketing exitosa debe partir del conocimiento del consumidor, de ahí la importancia de la asignatura.



Desde esta asignatura se pretende que los estudiantes aprendan a analizar y comprender el comportamiento del consumidor debiendo ser capaces, al finalizar la misma, de conocer las principales macro y micro variables que le influyen en sus procesos de decisión y consumo.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

Es conveniente tener los conocimientos sobre empresa y fundamentos de marketing impartidos en otras materias, principalmente en las asignaturas de Marketing y Estrategia de Marketing.

COMPETENCIAS

1313 - Grado de Administración y Dirección de Empresas

- Relacionar los diferentes elementos que interactúan en las decisiones de los individuos.
- Capacidad para identificar al cliente externo al que va a dirigirse la organización.
- Ser capaz de identificar las necesidades de los distintos tipos de clientes.
- Conocer las principales variables que inciden en el comportamiento de los distintos tipos de consumidores.
- Conocer los principales modelos de comportamiento de compra y la forma de incidir sobre los mismos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Es capaz de identificar en una situación real los aspectos clave de comportamiento del mercado y los consumidores
- Identifica los principales aspectos que inciden en el comportamiento del consumidor
- Trabaja en equipo de forma eficaz con otros compañeros
- Presenta y comunica de modo efectivo resultados de trabajos o análisis realizados, tanto oralmente como por escrito
- Resuelve tareas o realiza trabajos en el tiempo asignado para ello manteniendo la calidad del resultado
- Propone y valora acciones empresariales con una perspectiva socialmente responsable
- Establece preguntas o cuestiones relevantes y plantea autónomamente trabajos de orientación investigadora sobre dichas cuestiones



DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. El estudio del comportamiento del consumidor: concepto, enfoques y características.

Definición de comportamiento del consumidor; relación con el marketing; características, enfoques de estudio; etapas del proceso de decisión de compra y clasificación de variables de influencia

2. El entorno de la demanda, la cultura y subcultura

Influencia del macroentorno y microentorno en el consumidor; concepto y dimensiones de la cultura; análisis de las subculturas

3. Estratos sociales

Concepto y características, formas de medición e influencia en el comportamiento del consumidor

4. Los grupos sociales y la familia

Concepto y tipologías de grupo social; tipos de influencia en el comportamiento del consumidor; importancia de la familia en los hábitos y las decisiones de compra

5. Personalidad y estilos de vida

Concepto y teorías de la personalidad; definición y enfoques de los estilos de vida; el papel de los estilos de vida en el consumidor y en el marketing

6. Motivación y percepción

El comportamiento del consumidor como conducta motivada; necesidades y deseos; implicación del consumidor; concepto y etapas del proceso perceptivo

7. Aprendizaje y memoria

El papel del aprendizaje en el consumidor; teorías del aprendizaje; la influencia de la memoria en el proceso de compra; tipos de memoria

8. Actitudes

Concepto y dimensiones de las actitudes; el procesamiento de la información y su influencia en las actitudes; la persuasión y el cambio de actitudes; factores determinantes de la persuasión

**VOLUMEN DE TRABAJO**

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	30,00	100
Prácticas en aula	30,00	100
Elaboración de trabajos individuales	5,00	0
Estudio y trabajo autónomo	20,00	0
Lecturas de material complementario	5,00	0
Preparación de actividades de evaluación	20,00	0
Preparación de clases de teoría	20,00	0
Preparación de clases prácticas y de problemas	10,00	0
Resolución de casos prácticos	10,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

La asignatura posee un carácter teórico-práctico. El desarrollo de la asignatura se estructura en una sesión de teoría y otra de prácticas a la semana, de 2 horas de duración cada una de ellas.

La metodología utilizada en la asignatura la clasificamos en dos tipos:

- **Metodología de las sesiones de teoría**

La técnica utilizada en las sesiones de teoría será la lección magistral participativa, si bien en todo momento se facilitará e incentivará la participación del estudiante con sus preguntas, reflexiones y sugerencias.

Al principio de cada sesión se procederá a realizar una recapitulación de los aspectos más relevantes tratados en la clase anterior. Los estudiantes tendrán a su disposición, en el aula virtual, las transparencias de la asignatura para que puedan seguir con mayor fluidez los contenidos que se impartan.

También se puede utilizar distinto material gráfico que a modo de ejemplo ilustrarán las exposiciones.

Al final de la exposición de un tema se realizará una síntesis integradora de lo expuesto.

- **Metodología de las sesiones prácticas**

En las sesiones prácticas se pueden utilizar diversos recursos didácticos: artículos, casos, informes, actividades fuera del aula, etc.

Las prácticas se desarrollarán tanto individualmente como por grupos, estos últimos constituidos por un máximo de 4 personas. El grupo se formará los primeros días de clase y se mantendrá durante todo el semestre.



Todos los casos programados en las sesiones prácticas deben trabajarse tanto dentro como fuera del aula. Se incentivará la búsqueda de material adicional, así como la correcta presentación y exposición formal de su contenido. La práctica elaborada por cada grupo o estudiante (según la práctica en cuestión) deberá entregarse en cada clase práctica en la forma que establezca el profesor.

También se podrán trabajar algunos documentos escritos como informes y artículos cuyo objetivo es, además de estudiar y profundizar en su contenido, ser un estímulo para debatir determinados temas en el aula. El trabajo con este tipo de recurso será básicamente individual, aunque el debate se efectuará en grupo.

Por último, está previsto que puedan desarrollarse actividades tanto dentro como fuera del aula que exijan una interacción con consumidores reales o la generación de instrumentos de medida sobre algún aspecto del comportamiento del consumidor o la búsqueda de información en distintas fuentes, etc...

EVALUACIÓN

La evaluación de la asignatura se ajusta al artículo 6.4 del reglamento de evaluación y calificación de la *Universitat de València* para los títulos de Grado y Máster que indica textualmente: *“La evaluación global de los estudiantes puede obtenerse como resultado de una combinación de la valoración obtenida en una prueba final juntamente con la conseguida en las diferentes actividades de evaluación continua realizadas, de acuerdo con el que en este sentido recoja la guía docente”*.

La asignatura se evalúa de la siguiente forma:

1) **Teoría (60%)**: consta de un examen escrito, en fecha oficial propuesta por la Facultat d’Economia, que consistirá en una serie de preguntas de desarrollo teórico y/o teórico-práctico en las que el estudiante debe demostrar, no sólo su dominio de la materia, sino también su capacidad de reflexión y aplicación de lo aprendido. La nota máxima que puede obtenerse en el examen de teoría es de 6. La nota mínima para aprobar esta parte es de 3. Si no se obtiene un mínimo de 3 puntos en esta parte no se sumará a la nota de prácticas. En caso de aprobar la parte teórica y suspender la parte práctica, la nota de teoría se podrá guardar para la segunda convocatoria. Esta actividad es RECUPERABLE.

2) **Práctica (40%)**: consta de 2 partes, evaluación continua (20%) y examen práctico (20%). La nota mínima para aprobar esta parte práctica es de 2, siempre y cuando el examen práctico este aprobado (la nota mínima para aprobar el examen práctico es 1). Si no se obtiene un mínimo de 2 puntos en esta parte no se sumará a la nota de teoría. En caso de aprobar la parte práctica y suspender la parte teórica, la nota de práctica se podrá guardar para la segunda convocatoria.

- La evaluación continua se valorará hasta 2 puntos a partir de la realización en grupo de las actividades programadas que se desarrollarán a lo largo del curso, y la presentación y defensa de las mismas en clase en la/s fecha/s prevista/s. Para calificar las prácticas se tendrá en cuenta su correcta ejecución así como el interés, participación en clase e implicación activa del estudiante en el grupo durante las sesiones. Estas actividades son NO RECUPERABLES dado que *“por su naturaleza, no es posible el diseño de una prueba que valore la adquisición de los resultados de aprendizaje en la segunda convocatoria”* (artículo 6.5 del mencionado reglamento).
- El examen de práctica se valorará con 2 puntos y constará de una serie de preguntas cortas de carácter práctico vinculadas a las actividades realizadas durante la evaluación continua. Esta actividad es RECUPERABLE.



NOTAS IMPORTANTES RESPECTO A LA EVALUACIÓN:

1. Para poder superar la asignatura, es necesario aprobar separadamente la parte teórica (obtener como mínimo 3 puntos) y la parte práctica (obtener como mínimo 2 puntos, siempre y cuando 1 punto proceda del examen práctico).
2. El alumno que por causa justificada documentalmente (p.ej. contrato de trabajo con horario incompatible con la asistencia a las sesiones prácticas) no pueda ser evaluado de forma continua, deberá justificarlo al profesor durante las 2 primeras semanas del cuatrimestre y justificarlo debidamente para tener opción a ser evaluado de la parte práctica mediante un examen final de práctica que valdrá 4 puntos.
3. La no asistencia a las sesiones prácticas por causa no justificada no da derecho a ser evaluado de la parte práctica ya que la evaluación continua de la parte práctica es NO RECUPERABLE.

REFERENCIAS

Básicas

- Alonso Rivas J.; Grande Esteban I. (2017). Comportamiento del Consumidor. Decisiones y estrategia de marketing. 8ª edición. Ed. Esic.
- Solomon M.R. (2019). Consumer behavior: A European perspective. Ed. Pearson.
- Solomon, M.R. (2017). Comportamiento del consumidor. 11ª edición. Ed. Pearson.
- Mothersbaugh, D.L.; Hawkins, D.I.; Kleiser, S.B. (2020). Consumer Behavior: Building Marketing Strategy. Ed. McGraw-Hill. 14th Edition.
- Ruiz de Maya, S.; Grande Esteban, I. (2013). Casos de comportamiento del consumidor: Reflexiones para la dirección de marketing. Ed. Esic.
- Ruiz de Maya, S.; Grande Esteban, I. (2006). Comportamiento del Consumidor. 29 casos reales. Ed. Esic.
- Schiffman, L. (2015). Comportamiento de Consumidor. 11ª edición. Ed. Pearson.
- Mollá, A.; Berenguer, G.; Gómez, M.A.; Quintanilla, I. (2006). Comportamiento del consumidor. Ed. UOC.

Complementarias

- Barlow, C. (2020). Marketing en Redes Sociales.
- Bonet, A.; Delgado, J.J.; Deza, M.; Fernández, R. (2016). El nuevo consumidor digital: el cubo noriso. Ed. Círculo Rojo.
- Graham, J. (2009). Critical Thinking in consumer Behavior: Cases and experimental exercises. 2nd Edition.
- Kahle, L.R.; Cole, A. (2010). Consumer Behavior Knowledge for Effective Sports and Event Marketing. Ed. Routledge.
- Karde, F.R.; Cronley, M.; Cline, T. (2011). Consumer Behavior. Science and Practice. South Western Ed.
- Misiego, F.; De La Morera, A. (2015). ¿Compras con el corazón o con el cerebro? Neuromarketing. Ed. Rasche.



Peter, J.P.; Olson, J.C. (2009). Consumer Behavior. 9th edition. McGraw-Hill.

Rabolt, N.; Solomon, M. (2009). Consumer Behavior in Fashion. Ed. Prentice Hall. 2nd Edition.

Rovira, J. (2013). Consumering. Cambiar o seguir sufriendo, usted elige. Ed. Esic. 4ª Edición.

Rovira, J. (2017). Persona, no consumidor: Antropología, neurociencia y hormonas para el marketing. Ed. Esic.

Sutil, L. (2013). Neurociencia, empresa y marketing. Ed. Esic.

Vinyals, A. (2019). El consumidor tarado. Manual diagnóstico de patologías del consumidor.

Vrant. A. (2020). Comp. Cons.: comprar, tener, hacer y ser. Entender el comportamiento del consumidor.

ADENDA COVID-19

Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno

1. CONTENIDOS

Se mantienen todos los contenidos a que hace referencia el programa.

2. VOLUMEN DE TRABAJO Y PLANIFICACIÓN TEMPORAL DE LA DOCENCIA

Se mantiene el volumen de trabajo de las actividades que suman las horas de dedicación en créditos ECTS marcados en la guía docente. Asimismo, se mantiene también la planificación temporal de las actividades programadas en la guía docente.

3. METODOLOGÍA DOCENTE

La modalidad de las clases para los estudiantes dependerá de las condiciones sociosanitarias y de las restricciones establecidas por las autoridades competentes.

En caso de docencia **no presencial**, las clases se impartirán por videoconferencia preferiblemente síncrona mediante Blackboard Collaborate, Teams, Skype o la herramienta que el profesor considere adecuada para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante en el **horario fijado para la asignatura y el grupo**.

En caso de docencia **semipresencial**, ésta consistirá en la asistencia rotatoria por semanas del alumnado con presencia en aula en turnos según el apellido. Los alumnos de la A a la L acudirán una semana al aula, mientras que el resto, de la M a la Z, recibirá docencia desde casa a través de diferentes metodologías docentes. La semana siguiente a la inversa.

4. EVALUACIÓN

Se mantiene el examen presencial para la parte de la teoría (60%) así como la evaluación continua (20%) y el examen práctico (20%) para la parte de práctica, siguiendo los criterios recogidos en la guía docente.



5. BIBLIOGRAFÍA

Se mantiene la bibliografía actual de la guía docente y el material depositado en el Aula Virtual.

En el caso de que se produzcan nuevas incidencias, se notificará al alumnado las correspondientes modificaciones.